

ARRETE N° 000005 /MINFI DU 13 JAN 2011  
 portant institution du Service Bancaire Minimum Garanti.

LE MINISTRE DES FINANCES,

- Vu la Constitution ;
  - Vu la convention du 16 octobre 1990 portant création d'une Commission Bancaire de l'Afrique Centrale ;
  - Vu la convention du 17 janvier 1992 portant harmonisation de la réglementation bancaire dans les Etats de l'Afrique Centrale ;
  - Vu le règlement n° 02/03/CEMAC/UMAC/CM du 04 avril 2003 relatif aux systèmes, moyens et incidents de paiements ;
  - Vu l'ordonnance n° 85/002 du 31 août 1985 relative à l'exercice de l'activité des établissements de crédit, ensemble les modificatifs subséquents ;
  - Vu le décret n° 96/138 du 24 juin 1996 portant organisation du Conseil National du Crédit ;
  - Vu le décret n° 2004/320 du 08 décembre 2004 portant organisation du Gouvernement, modifié et complété par le décret n° 2007/268 du 07 septembre 2007 ;
  - Vu le décret n° 2008/365 du 08 novembre 2008 portant organisation du Ministère des Finances ;
  - Vu l'arrêté n° 244/MINFI/DCE/D du 05 avril 1989 portant conditions de banque, ensemble les modificatifs subséquents ;
- Après avis du Conseil National du Crédit,

**ARRETE :**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>.**- Le présent arrêté porte institution du Service Bancaire Minimum Garanti et fixe les modalités de sa mise en œuvre.

**ARTICLE 2.**- Pour l'application du présent arrêté, les définitions ci-après sont admises :

- 1- Etablissement de crédit : l'établissement de crédit tel que défini à l'article 1<sup>er</sup> de la Convention du 17 janvier 1992 portant harmonisation de la réglementation bancaire dans les Etat de l'Afrique Centrale.
- 2- Consommateur : toute personne physique dans la clientèle des particuliers qui, dans le cadre des services visés par le présent arrêté, agit dans un but non commercial et qui a sa résidence principale au Cameroun.
- 3- Place bancaire : la localité où se trouvent les agences d'un même réseau.
- 4- Service Bancaire Minimum Garantie : le minimum de prestations dont bénéficie à titre gratuit, tout consommateur au sens du présent arrêté.

SERVICES DU PREMIER MINISTRE VISA
000755. 07 JAN 2011
PRIME MINISTER'S OFFICE

**ARTICLE 3.-** (1) Tout établissement de crédit est tenu d'offrir sans frais le Service Bancaire Minimum Garanti défini à l'article 2 ci-dessus.

(2) Le Service Bancaire Minimum Garanti comprend :

- a. l'ouverture des comptes ;
- b. la délivrance du relevé d'identité bancaire ;
- c. la délivrance des chèquiers ;
- d. la délivrance au guichet des formules de retrait d'espèces au profit du titulaire d'un compte ;
- e. la délivrance des livrets d'épargne ;
- f. le paiement par carte bancaire auprès d'un commerce au Cameroun ;
- g. la consultation du compte sur place ;
- h. la délivrance d'attestation de non redevance ;
- i. le paiement par chèques ;
- j. le versement d'espèces dans les agences d'une même banque ;
- k. le retrait d'espèces sur la même place bancaire ;
- l. le virement de compte à compte dans une même banque ;
- m. le retrait de billets dans les guichets automatiques bancaires de la banque du porteur de la carte ;
- n. le changement d'adresse ;
- o. la délivrance du relevé de compte mensuel.

(3) A l'exception de la clôture des comptes dont la tarification est plafonnée à un montant de 5 000 ( cinq mille) F CFA Hors Taxe, la facturation des prestations bancaires qui ne sont pas visées par le présent article est libre, sous réserve du respect de la réglementation en vigueur.

**ARTICLE 4.-** (1) Il est institué une Commission d'Arbitrage, ci-après dénommée « la Commission », chargée de statuer sur les litiges nés de l'application de l'article 3 ci-dessus entre le consommateur et l'établissement de crédit concerné.

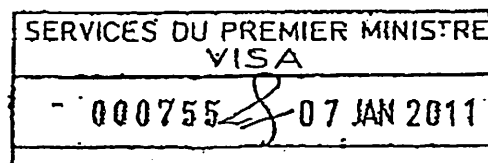
(2) A ce titre, elle connaît des réclamations n'ayant pas connu de solution amiable entre les consommateurs et leurs banques sur les litiges relatifs à l'application des dispositions de l'article 3 ci-dessus.

**ARTICLE 5.-** (1) La Commission d'Arbitrage est composée ainsi qu'il suit :

**Président :** le représentant du Ministère chargé des finances.

**Membres :**

- un (01) représentation de la Direction Nationale de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale ;
- un (01) représentant de l'Association Professionnelle des Etablissements de Crédit du Cameroun autre que celui de la banque incriminée ;
- un (01) représentant de l'Association des consommateurs des produits bancaires et financiers.



(2) Le Secrétariat de la Commission est assuré par le représentant du Secrétaire Général du Conseil National du Crédit.

ARTICLE 6.- (1) La commission se réunit en tant que de besoin et au moins quatre (04) fois par an pour statuer sur l'ensemble des faits de violation relatifs à l'application des dispositions de l'article 3 ci-dessus.

(2) Toutefois, le Secrétaire Général du Conseil National du Crédit peut connaître des réclamations des consommateurs dont les montants querellés sont inférieurs ou égaux à 100 000 (cent mille) FCFA.

(3) L'opportunité de saisine appartient concurremment à la Commission et aux parties définies à l'article 9 ci-dessous. La Commission est saisie sur requête non timbrée accompagnée de pièces justificatives.

(4) Avant de saisir la Commission, le consommateur doit adresser sa requête à l'établissement de crédit en cause qui dispose, à compter de la date de dépôt de cette dernière, d'un délai maximum de 30 (trente) jours pour y répondre.

(5) Chaque établissement de crédit désigne en son sein un organe chargé d'examiner lesdites réclamations.

(6) La Commission siège à la Direction Nationale de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale à Yaoundé.

ARTICLE 7.- (1) La Banque des Etats de l'Afrique Centrale et la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale, dans le cadre de leurs missions respectives, et indépendamment, le Ministère des Finances sont compétents pour rechercher et constater les violations relatives à l'application de l'article 3 du présent arrêté.

(2) Les procès-verbaux dressés par les agents dûment mandatés de ces institutions font foi jusqu'à preuve du contraire. Une copie est adressée à la Commission et au contrevenant par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 15 (quinze) jours précédant la date de constatation, délai de rigueur.

ARTICLE 8.- (1) En cas de violation des dispositions de l'article 3 ci-dessus, dûment constatée par la Commission, celle-ci adresse au contrevenant par les diligences du Directeur National de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale, un ordre de remboursement de la somme indûment prélevée aux clients victimes de l'infraction ainsi qu'une mise en demeure l'enjoignant à mettre fin à cet acte, dans un délai maximum de 30 (trente) jours.

(2) La mise en demeure mentionne :

- les faits reprochés et la disposition légale enfreinte ;
- le délai dans lequel il doit y être mis fin, sous peine d'astreinte.



(3) En cas de récidive, le contrevenant encourt une pénalité dont le montant est déterminé par la Commission, proportionnellement au préjudice subi par les clients de l'établissement de crédit. Ce montant est reversé au compte du Conseil National du Crédit, ouvert dans les livres de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale.

(4) La décision de la Commission est notifiée au contrevenant par le Directeur National de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date de constatation des faits constitutifs de récidive.

**ARTICLE 9.-** Il peut être formé une action en cessation des réclamations prévues à l'article 4 à la demande des parties ci-après :

- le (s) consommateur (s) ;
- le Ministre des Finances ;
- la Banque des Etats de l'Afrique Centrale ;
- une association professionnelle ou interprofessionnelle ayant la personnalité civile ;
- une association ayant pour objet la défense des intérêts des consommateurs et jouissant de la personnalité civile.

**ARTICLE 10.-** La Commission d'Arbitrage adresse annuellement un rapport d'activités au Ministre des Finances et au Secrétaire Général du Conseil National du Crédit.

**ARTICLE 11.-** Les activités de la Commission d'Arbitrage sont financées par le budget du Conseil National du Crédit.

**ARTICLE 12.-** Les fonctions de membres de la Commission sont gratuites. Toutefois, les intéressés peuvent bénéficier des facilités de travail selon les modalités définies par le Secrétaire Général du Conseil National du Crédit.

**ARTICLE 13.-** Le Directeur Général du Trésor, de la Coopération Financière et Monétaire, le Directeur National de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale, le Secrétaire Général du Conseil National du Crédit et le Secrétaire Général de la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale sont, chacun en ce qui le concerne, chargés de l'application du présent arrêté qui sera enregistré, publié suivant la procédure d'urgence, puis inséré au Journal Officiel en anglais et en français.

Yaoundé, le 13 JAN. 2011

17 4 JAN 2011

Pour le Ministre des Finances  
LE SOUS-DIRECTEUR DU COURRIER  
DE LIAISON ET DE L'ACCUEIL

SERVICES DU PREMIER MINISTRE VISA
000755 & 07 JAN 2011
PRIME MINISTER'S OFFICE



*Estimé Menye*

*Mvogo Anance Jean Pierre*  
Administrateur Civil Principal